

Charte de la Médiation de la RATP

Dès 1990, fut créée au sein de la RATP une instance de médiation.
Cette démarche a été actée dans un protocole signé avec les associations de consommateurs.
La nouvelle loi n° 2015-1033 renforce le rôle du médiateur.
Tout consommateur doit avoir un accès gratuit au médiateur pour tout conflit avec la RATP, sur les trajets, l'achat de titre de transport ou une verbalisation.
La RATP a choisi d'avoir un médiateur interne.
La Médiatrice a été désignée par la RATP et des associations représentantes des consommateurs.
La RATP garantit l'indépendance et l'impartialité de ce médiateur.
L'impartialité signifie que le médiateur ne prend partie ni pour le client ni pour la RATP.

La charte explique la médiation à la RATP.

Quand on a un conflit non résolu avec la RATP, on peut demander à la Médiatrice d'intervenir.

1. Une Médiation accessible

On peut faire une lettre ou utiliser le site Internet : mediateur.ratp.fr
Le site est accessible aux personnes en situation de handicap.
Une version en langue anglaise existe aussi.
Une version en langue allemande existera bientôt.

2. La Médiatrice est indépendante

La Médiatrice de la RATP ne poursuit pas sa mission si elle ne peut pas rester indépendante.
La médiatrice ne peut recevoir d'ordre ni de la part du client ni de la part de la RATP.

3. Domaines d'action de la Médiatrice

La RATP n'est pas qu'en région parisienne.
La médiatrice de la RATP intervient aussi pour certaines filiales de la RATP en France. Ces filiales sont identifiées sur le site Internet de la Médiatrice.

4. Comment ça marche

La Médiatrice de la RATP agit conformément à la loi.
L'intervention de la Médiatrice de la RATP est gratuite.
La Médiatrice intervient pour résoudre des conflits entre un client et la RATP, par exemple des problèmes avec un billet ou un passe Navigo.

Mais la Médiatrice de la RATP n'intervient pas en cas d'accident corporel, de délits, ou s'il y a intervention de la justice.

La Médiatrice intervient :

- si le client a déjà fait une réclamation écrite au Service Clientèle
- Si le problème n'est pas réglé

La médiatrice n'intervient pas

- si le problème est examiné par un autre Médiateur
- si la date de la réclamation écrite envoyée au Service Clientèle est de plus d'un an
- si la date du procès-verbal non payé est dépassée de plus de deux mois
Après deux mois, le procès-verbal est envoyé au trésor public qui le fera payer plus cher
- si la demande n'est pas fondée ou abusive

Le client peut payer une personne qui le conseille (avocat...) ou se faire aider par une Association de consommateurs.

La médiatrice répondra dans un délai de 3 semaines pour dire si la demande est prise en compte ou non.

A tout moment le client peut retirer sa demande.

La Médiatrice de la RATP donne sa réponse dans les 90 jours après la date de la demande.

Le client est libre d'accepter ou de refuser la solution proposée dans un certain délai.

Le client peut saisir la justice s'il n'est pas d'accord.

Le client ne peut plus saisir la justice s'il a dit qu'il était d'accord avec la solution proposée.

5. Une information claire

La Médiatrice de la RATP écrit un rapport chaque année.

Mais la Médiatrice de la RATP garde confidentiel tout ce qui est dans le dossier du client.

Et le client garde confidentiel tout ce qui est dans le dossier.

6- L'engagement de la Médiatrice de la RATP

La Médiatrice de la RATP s'engage à écouter et à respecter les personnes.

La Médiatrice s'engage à rester indépendante, neutre et impartiale.

La Médiatrice recherche des solutions acceptables par le client et la RATP.

7. Durée de la Charte

La charte prend effet le 5 janvier 2016, pour toute la durée du mandat de la Médiatrice.